

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PT TELKOM SPEEDY**

**(Study Deskriptif Iklim Komunikasi Organisasi Pada PT Telkom Speedy Cabang STO  
Kapasan Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana pada FISIP:  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim**



**Oleh:**

**Tyas Trisnawati**

**NPM. 0843010225**

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
SURABAYA**

**2012**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Dengan limpahan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, Skripsi yang berjudul “**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PT TELKOM SPEEDY**” dapat selesai guna memenuhi syarat mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi, FISIP – UPN Veteran Jawa Timur.

Dalam proses penyelesaian Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut :

1. Muhammad SAW untuk inspirasi “perjuangan” memaknai hidup.
2. Prof. DR. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor UPN “Veteran” Jatim.
3. Dra. Ec. Hj Suparwati, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UPN “Veteran” Jatim.
4. Juwito, S.Sos, M.Si, sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jatim.
5. Drs. Syaifuddin Zuhri, M.Si sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jatim, sekaligus merangkap sebagai dosen pembimbing. Segenap saran perbaikan, ilmu dan energy yang tercurah, menjadi spirit yang menemani penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi maupun Staf Karyawan FISIP hingga UPN “Veteran” Jatim.
7. Keluargaku tercinta : Ayah, Mama, kak erik, Kak deni, kak rita dan kak uun serta keluarga Tante Reni yang selalu memberi cinta tanpa pamrih dengan segala keterbatasannya.
8. Keluarga besar TELKOM SPEEDY Surabaya. Terimakasih atas pengorbanan dan pengertiannya, sehingga penulis dapat merasakan menjadi manusia luar biasa. Maaf bila harus meletakkan semua cerita bersama kawan-kawan sampai

di sini. Walau kebersamaan kita tidak intens lagi, sejarah tentangku biarkan menjadi spirit untuk generasi berikutnya yang jauh lebih baik, amin.

9. Kawan-kawan terbaikku : **Mas Abu**, sobat lama yang tak pernah lelah memotivasi dan berjuang bersama selama bertahun-tahun. **Etha Wicaksono**, **Krishna Ciesa**, **Tiqa Lestiana** dan **Nanik Kartika**, **Ajeng Dharma** terimakasih untuk pengalaman bersama selama di UPN. Semoga kebersamaan kita lebih dari sekedar kehadiran secara fisik dan spirit persahabatan senantiasa mempererat tali silaturahmi di antara kita. **Andhita Sitompul**, terimakasih sudah ditemani berjuang ketemu Pak Udin di tiap waktu sibuknya.
10. **Uun Setiawan**. Membiarkanku sendiri menghadapi tantangan adalah caramu untuk tetap mendukung keberdayaanku sendiri tanpa melupakan kodrat sebagai perempuan. Terimakasih juga tidak pernah lelah *merefresh* otakku yang penat selama skripsi dengan celotehanmu. Semoga aku juga bisa menjadi dongkrak semangat untuk skripsimu nanti.
11. Kawan-kawan di **My Secret Garden**. Terimakasih pengertian, inspirasi hidup dan dukungannya. **Eltaft**, **RW2**, **Aulia Art**, terimakasih juga dukungan, kegembiraan dan kerjasamanya. *I never forget all of our story.*
12. Para marketing, manajer, dan supervisor TELKOM SPEEDY Surabaya. Terimakasih dukungan materil dan immaterial kepada penulis. Mengenal mereka membukakan mata, hati dan telinga untuk survive tanpa keangkuhan.
13. Seluruh pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu per satu. Untuk segala bentuk bantuan yang diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran selalu penulis harapkan demi tercapainya hal terbaik dari skripsi ini. Besar harapan

penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sekaligus menambah pengetahuan bagi berbagai pihak. Amin.

Surabaya, 04 Juni 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1. Pengertian Komunikasi.....	12
2.1.2. Pengertian Organisasi.....	14
2.1.3. Karakteristik dan Fungsi Organisasi.....	15
2.1.4. Komunikasi Organisasi.....	18
2.1.5. Komunikasi Organisasi dalam Suatu Perusahaan.....	26
2.1.6. Iklim Komunikasi Organisasi.....	28

2.1.7.	Iklm Komunikasi Organisasi Suatu Perusahaan.....	29
2.1.8.	Proses Komunikasi di Perusahaan.....	30
2.1.9.	Komunikasi Sebagai Hubungan yang Berinteraksi Dalam Perusahaan....	31
2.2.	Kerangka Berpikir.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>37</b>
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.1.1.	Iklm komunikasi Organisasi.....	37
3.1.2.	Iklm Komunikasi Organisasi Positif.....	38
3.1.3.	Iklm Komunikasi Organisasi Negatif.....	39
3.1.4.	Pengukuran Variabel.....	39
3.2.	Populasi, Teknik Penarikan Sampel, dan Sampel.....	43
3.2.1.	Populasi.....	43
3.2.2.	Teknik Penarikan Sampel dan Sampel.....	43
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.	Metode Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
4.2.	Penyajian Data .....	50
4.2.1	Identitas Responde.....	50
4.2.2	Nilai Kepercayaan.....	51

4.2.3	Nilai pengambilan Keputusan Partisipatif.....	54
4.2.4	Nilai Kejujuran.....	56
4.2.5	Nilai Keterbukaan Dalam Komunikasi ke Bawah.....	57
4.2.6	Nilai Mendengarkan Dalam Komunikasi ke Atas.....	59
4.2.7	Nilai Perhatian Berkinerja Tinggi.....	61
4.2.8	Nilai Iklim Komposit.....	62
4.3.	Pembahasan.....	63
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1.	Kesimpulan .....	66
5.2.	Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>70</b>

## **ABSTRAK**

### **TYAS TRISNAWATI, IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI PT TELKOM SPEEDY CABANG STO KAPASAN SURABAYA.**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Pada dasarnya komunikasi menyentuh hampir seluruh kehidupan manusia dimanapun dan apapun yang dilakukan manusia tersebut. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Hal tersebut sesuai dengan sifat dasar manusia yang merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan dan kerja sama orang lain.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi organisasi. Dan objek dalam penelitian ini adalah karyawan PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya. Dengan menggunakan teknik penarikan sampel *total sampling*.

Berdasarkan hasil analisis data mengenai iklim komunikasi organisasi yang didasarkan pada aspek kepercayaan, keputusan partisipatif, kejujuran, keterbukaan komunikasi ke bawah, mendengarkan dalam komunikasi ke atas serta perhatian untuk berkinerja tinggi dapat disimpulkan bahwa secara umum iklim komunikasi organisasi di PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya dinilai kurang baik, karena memang masih ada jarak (gap) antara atasan dan bawahan, selain itu bawahan juga tidak bisa leluasa menyampaikan isi pikiran mereka, serta manajemen yang terkesan tidak mendengarkan tanggapan dari bawahan yang dipandang penting oleh karyawan.

*Kata kunci: Iklim Komunikasi Organisasi Telkom Speedy*

## **ABSTRACT**

### **Trisnawati Tyas, CLIMATE PT TELKOM SPEEDY COMMUNICATIONS ORGANIZATION BRANCH STO KAPASAN SURABAYA.**

Communication is a basic human activity. Basically almost all the communication touch people's lives wherever and whatever is done human. Communicate with humans can relate to each other in everyday life. This is in accordance with the nature of which is human social creatures who can not afford to live alone without the help and cooperation of others.

The theories used in this study is the theory of organizational communication. And objects in this study were employees of PT Telkom Speedy STO Kapasan Surabaya Branch. By using total sampling techniques for sampling.

Based on the analysis of data on climate communicational aspects of the organization based on trust, participative decision, honesty, open communication down, listening in upward communication and attention to high-performance can be concluded that the general climate of organizational communication at PT Telkom Speedy STO Kapasan Surabaya Branch rated less than good, because there is still a gap between superiors and subordinates, but subordinates it can not freely convey their minds, as well as management does not seem to listen to feedback from subordinates are considered necessary by the employee.

*Key words: Organizational Communication Climate Telkom Speedy.*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Manusia di dalam kehidupannya harus berkomunikasi, artinya memerlukan orang lain dan membutuhkan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi. Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar pribadi manusia terbentuk dari hasil integrasi social dengan sesamanya. Dalam kehidupannya manusia sering dipertemukan satu sama lain dalam suatu wadah baik itu formal maupun non formal.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Pada dasarnya komunikasi menyentuh hampir seluruh kehidupan manusia dimanapun dan apapun yang dilakukan manusia tersebut. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Hubungan dengan orang lain merupakan proses yang terus berlanjut, jumlah dan mutu komunikasi yang ada pada hubungan tersebut adalah yang membawa hubungan tersebut dalam kehidupan.

Melalui hubungan dengan orang lain, manusia dapat berkumpul dalam satu wadah untuk mempermudah pencapaian tujuan hidupnya. Hal tersebut sesuai dengan sifat dasar manusia yang merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan dan kerja sama dengan orang lain. Bentuk kerja sama

ini dapat melalui interaksi sosial, hubungan baik antar individu, hubungan individu dengan kelompok, maupun hubungan antar kelompok.

Manusia dalam berinteraksi tidak sekedar untuk memenuhi kepentingan pribadinya semata, tetapi berusaha untuk menjadi suatu bagian dalam kelompok masyarakat. Keberadaan manusia dalam suatu kelompok masyarakat dapat diakui jika manusia tersebut memiliki peran dalam kelompok tersebut. Dengan sikap saling menghormati, saling menolong, dan saling menghargai, hubungan antar manusia dapat berjalan dengan harmonis.

Bentuk interaksi antar manusia dapat diwujudkan dalam sebuah organisasi. Organisasi merupakan sebuah tempat yang menampung orang-orang yang berusaha mencapai tujuan bersama. Organisasi yang sehat ditunjukkan dengan interdependen bekerja dengan cara yang sistematis untuk memperoleh hasil yang diinginkan. Organisasi dianggap sebagai pemroses informasi terbesar dengan input, throughput, dan output. Sistem terstruktur atas perilaku ini mengandung jabatan-jabatan (posisi-posisi) dan peranan-peranan yang dapat dirancang sebelum peranan-peranan tersebut diisi oleh pelaku organisasi. (Pace dan Faules, 1993:17)

Dalam suatu organisasi terdapat pimpinan dan bawahan. Pimpinan dalam kedudukannya sebagai komunikator bagi organisasi dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif dan efisien. Maksudnya adalah perintah dan instruksi yang disampaikan dapat dipahami oleh karyawan. Kemampuan seorang pimpinan yaitu dalam memberikan informasi mengenai tujuan organisasi

dan memberikan penjelasan dalam kaitannya dengan tujuan masing-masing kelompok sehingga masing-masing kelompok merasa bahwa organisasi adalah tujuan mereka bersama. Dengan cara tersebut, seorang pimpinan dapat memotivasi karyawannya untuk bekerja dengan baik. Untuk menciptakan motivasi yang tinggi di dalam diri anggota organisasi, maka lingkungan dimana mereka bekerja turut mendukung.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para anggota tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standart.

Aktivitas komunikasi di perkantoran senantiasa disertai dengan tujuan yang ingin dicapai sesama dalam kelompok dan masyarakat. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya. Sisi ketiga adalah antara pegawai kepada atasan. Setiap komunikasi tersebut mempunyai polanya masing-masing.

Di antara kedua belah pihak harus ada two way communications atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbale balik, untuk itu diperlukan adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita, baik itu cita-cita pribadi, maupun kelompok, untuk mnecapai tujuan suatu organsasi.

Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai subsistem dalam perkantoran. Menurut Kohler ada dua model komnikasi

dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi koordinatif, yaitu proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian-bagian (subsistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, yaitu proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambunga, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyesuaian antara sub-sub system dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja. Frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut mempengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Proses dalam organisasi adalah salah satu factor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses komunikasi. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah paham dan konflik.

Dari permasalahan yang terjadi dalam sebuah organisasi dapat menjadi indikasi bagaimana kondisi lingkungan organisasi yang tidak harmonis melibatkan bawahan dan atasan dalam organisasi yang nantinya dapat mempengaruhi kemajuan dan perkembangan dari organisasi itu sendiri. Karena memang komunikasi merupakan faktor paling penting dalam proses perkembangan dan kemajuan suatu organisasi. Komunikasi merupakan salah satu pengetahuan terpenting dalam masyarakat. Komunikasi dapat menghasilkan

sebuah informasi, karena informasi ini dapat menyajikan fakta, mengembangkan perasaan, dan dengan berkomunikasi bisa terjadi tukar pikiran antar bawahan dan atasan.

Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit tertentu komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam satu lingkungan. Komunikasi organisasi terjadi kapanpun, setidaknya satu orang menduduki suatu jabatan dalam organisasi menafsirkan pertunjukan. Komunikasi yang akan di telaah adalah anggota-anggota organisasi, analisis komunikasi organisasi menyangkut penelaahan atas banyak transaksi yang terjadi secara bersama (Pace & Faules, 2006:31).

Komunikasi memelihara motivasi dengan membarikan penjelasan kepada para anggota tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik pekerjaan yang mereka lakukan dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada pada titik jenuh.

Iklim komunikasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi suatu evaluasi menyeluruh mengenai peristiwa, komunikasi, perilaku manusia, respon karyawan terhadap karyawan lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antar karyawan dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi tersebut (Pace dan Faules, 2006:147).

Iklim komunikasi dibedakan menjadi dua karakteristik yaitu karakteristik iklim komunikasi bertahan dan karakteristik iklim komunikasi mendukung. Pada umumnya, karakteristik iklim komunikasi mendukung lebih disukai dari pada karakteristik iklim komunikasi bertahan. Ini disebabkan pada karakteristik iklim komunikasi bertahan atmosfernya terkesan berat dan represif. Sedangkan, pada karakteristik iklim komunikasi mendukung, orang-orang merasa dihormati dan satu sama lain saling memberikan dorongan (Curtis, Floyd, dan Winsor, 2004:42).

Iklim komunikasi organisasi dibentuk melalui interaksi antar anggota organisasi. Interaksi-interaksi dan proses-proses yang membantu, menciptakan kembali, mengubah, dan memelihara iklim adalah hal yang seharusnya menjadi pusat perhatian. Iklim bukanlah sifat seorang individu, tetapi sifat yang dibentuk, dimiliki bersama dan dipelihara oleh para anggota organisasi (Pace & Faules, 2006:149).

Iklim komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang cukup penting bagi motivasi kerja dan masa kerja karyawan dalam organisasi. Iklim komunikasi yang positif cenderung meningkatkan dan mendukung komitmen pada organisasi dan iklim komunikasi yang kuat sering kali menghasilkan praktik-praktik pengelolaan, dan pedoman organisasi yang lebih mendukung (Pace & Faules, 2002;156). Hal ini didukung pula Soemirat, Ardianto dan Seminar bahwa iklim komunikasi organisasi yang positif tidak hanya menguntungkan organisasi namun juga penting bagi kehidupan manusia-manusia di dalam organisasi tersebut. (Ardianto dan Seminar, 1999;68)

Iklim komunikasi di dalam organisasi memiliki peran yang cukup penting. Upaya suatu organisasi menciptakan iklim kerja yang positif, selain memerlukan dukungan dari anggota organisasi juga memerlukan proses waktu karena setiap individu yang berada dalam organisasi itu tersebut memerlukan adaptasi dan pembenahan secara bertahap untuk mencapai hasil yang maksimal dan bermanfaat bagi organisasi.

Iklim komunikasi yang positif akan menyebabkan tujuan organisasi dapat cepat tercapai sesuai dengan yang diharapkan oleh para anggota serta cenderung akan meningkatkan dan mendukung komitmen organisasi. Sebaliknya, iklim komunikasi yang negatif akan menyebabkan terciptanya lingkungan kerja organisasi yang tidak sehat, sehingga tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Iklim komunikasi yang negatif juga dapat mengakaibatkan para anggotanya menjadi tidak memiliki komitmen pada organisasi. Hal tersebut berlaku untuk organisasi atau lembaga atau perusahaan manapun, begitu pula dengan PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya.

PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya tepatnya dikawasan Jalan Kampung Seng 28-30 Surabaya. PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya adalah perusahaan yang mendalami bidang jasa layanan internet dengan nama produk speedy.

Peneliti tertarik menjadikan PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya sebagai objek penelitian karena PT Telkom Speedy Cabang Kapasan Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan

internet yang sudah dikenal oleh kalangan masyarakat. Dapat juga dikatakan perusahaan ini berhasil di bidangnya karena produk dari PT Telkom Speedy yang berupa jasa layanan internet tersebut banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar di kota Surabaya maupun Sidoarjo. Walaupun perusahaan ini telah berhasil di bidangnya, juga tidak menjadikan perusahaan tersebut memiliki masalah di dalamnya.

Masalah atau ancaman yang muncul dari dalam organisasi jauh lebih berbahaya bila dibandingkan dengan masalah atau ancaman yang berasal dari luar perusahaan. Sebesar apapun permasalahan yang dihadapi, akan dapat teratasi apabila anggota organisasi atau perusahaan tersebut bersatu dan bersama-sama mengatasinya, tetapi apabila suatu organisasi atau perusahaan tersebut sudah tidak memiliki anggota yang tidak dapat diandalkan dan sudah tidak solid lagi, maka dapat dikatakan nasib organisasi atau perusahaan tersebut sedang berada di ujung tanduk. Oleh karena itu, untuk membangun sebuah organisasi yang baik harus diupayakan dan diciptakan suatu hubungan yang harmonis antara karyawan dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja.

Keharmonisan hubungan dalam organisasi merupakan hal yang penting bagi kelancaran pelaksanaan tugas. Hubungan yang harmonis dalam suatu organisasi dapat dicapai apabila terjalin suatu komunikasi yang baik antar karyawan dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan mempererat hubungan antar karyawan dengan atasan atau dengan sesama rekan kerja.



Namun hal itu berbeda dengan yang terjadi di PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya. Dalam upaya menciptakan suatu iklim komunikasi yang baik dalam organisasi tersebut diperlukan suatu perencanaan strategi komunikasi yang terencana dengan baik maka akan dapat ditetapkan upaya-upaya untuk mengantisipasi terjadinya kecemburuan social dan jarak antara atasan dengan bawahan. Dalam pelaksanaan operasionalnya seringkali ditemukan beberapa masalah yang mengganggu hubungan komunikasi di dalam perusahaan. Masalah tersebut di antaranya kurangnya pendekatan atasan terhadap para karyawan di perusahaan. Selama ini atasan selalu menjaga jarak interaksi dengan bawahan, dan Jarak (gap) ini terjadi dikarenakan atasan memiliki sifat yang kurang terbuka pada karyawan atau bawahan mengenai kebijakan yang diterapkan. Selain itu atasan juga dianggap terlalu memaksakan kemauannya sendiri tanpa persetujuan dari bawahannya. Hal tersebut juga diasumsikan adanya keterkaitan PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya juga kurang memiliki media komunikasi formal yang berguna untuk merekatkan hubungan antar karyawan dan sebagai sarana komunikasi baik dari pimpinan kepada bawahan, maupun sebaliknya.

Kurangnya media komunikasi di PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya tersebut membuat iklim kerja kurang berjalan dengan baik. Media komunikasi hanya berlaku dari atas ke bawah, tidak ada media penyampaian pesan dari bawah ke atas. Hal tersebut membuat para karyawan hanya bisa saling menggunjing dengan karyawan yang lain terhadap atasan,

sehingga menyebabkan kurang adanya keharmonisan antara pimpinan dengan bawahan.

Komunikasi yang kurang baik antara atasan dengan bawahan saat ini sangat mempengaruhi kinerja karyawan, dan menyebabkan para karyawan khawatir akan kehilangan pekerjaan mereka. Pertemuan dan pengarahan yang diharapkan dapat mengkomunikasikan berbagai permasalahan sangat jarang dilakukan perusahaan, sehingga semakin menambah krang baiknya iklim komunikasi di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi dalam PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya tersebut serta ditunjang pentingnya penelitian tentang iklim komunikasi dalam sebuah organisasi, maka dalam penelitian ini penulis akan mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul “Iklim Komunikasi Organisasi PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasa Surabaya”

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana iklim komunikasi organisasi PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan maka, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Hasil yang diperoleh dari peneliti ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian diharapkan dapat memberikan ciri ilmiah pada sebuah penelitian dengan mengaplikasikan teori-teori, khususnya teori-teori komunikasi tentang proses komunikasi dan dampaknya terhadap iklim organisasi.

#### **2. Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi peneliti**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi peneliti tentang iklim komunikasi organisasi

##### **b. Bagi instansi**

Diharapkan penelitian ini juga dapat dijadikan masukan yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi atas iklim komunikasi organisasi dan kinerja karyawan PT Telkom Speedy Cabang STO Kapasan Surabaya.